Cara cittadina, caro cittadino,

il Servizio Sanitario della Regione Toscana promuove, tra gli utenti dei propri servizi, indagini volte a misurare la qualità dell'assistenza, al fine di coinvolgerli nel processo di miglioramento continuo degli stessi servizi offerti. Anche l'Azienda ospedaliero-universitaria Careggi è interessata a conoscere la valutazione dei propri pazienti, per offrire un'assistenza di eccellenza sempre più attenta alle esigenze delle persone ricoverate nei propri ospedali.

Da quest'anno viene chiesto a tutti i pazienti che hanno usufruito del servizio di ricovero ospedaliero ordinario dell'Azienda ospedaliero-universitaria Careggi di riferire della propria esperienza, in modo da raccogliere sistematicamente durante tutto l'anno le informazioni relativa all'ospedalizzazione e utilizzarle per monitorare la qualità dell'assistenza erogata durante il ricovero. L'indagine ha l'obiettivo di fornire indicazioni sulla soddisfazione ed esperienza degli utenti rispetto a questo servizio con riferimento ad alcuni aspetti (ad esempio: coinvolgimento nel percorso di cura, comunicazione, qualità dell'assistenza, etc.) che costituiranno la base per valutare la performance dell' Azienda ospedaliero-universitaria Careggi stessa.

L'indagine è promossa dalla **Regione Toscana** e dall**'Azienda ospedaliero-universitaria Careggi**, e viene realizzata in collaborazione con il **Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa** (Laboratorio MeS). **È rivolta a tutti i pazienti che hanno usufruito del servizio di ricovero ospedaliero ordinario e possono rispondere i parenti o il tutore legale di questi pazienti**, tenendo conto del loro punto di vista.

Le proponiamo quindi di compilare il questionario online dopo la dimissione dal ricovero, rispondendo a domande sull'esperienza rispetto all'assistenza ricevuta. Il questionario sarà accessibile collegandosi semplicemente al *link* che riceverà via email o via sms; in costanza di ricovero le sarà infatti richiesto di voler gentilmente fornire indirizzo email o numero di cellulare, che l'Azienda registrerà specificamente ed unicamente per consentirle la partecipazione a questa indagine. L'Azienda comunicherà tali informazioni al Laboratorio MeS, assieme alle seguenti: sesso, anno di nascita, cittadinanza nonché, relativamente al suo ricovero, provenienza, reparto di dimissione, data di inizio e fine ricovero; non sarà trasmessa alcuna informazione clinica o sul suo stato di salute. Gli unici dati personali che le chiederemo di inserire nel questionario sono: anno di nascita, sesso (maschio o femmina) e titolo di studio. Si tratta di informazioni minime sulla sua persona, utili soltanto a fini di ricerca e dalle quali non sarà possibile in alcun modo risalire alla sua identità. I dati di contatto (email e numero di cellulare) verranno cancellati dopo l'invio dell'invito e del promemoria a partecipare all'indagine.

<u>La partecipazione a questa indagine è volontaria.</u> La messa a disposizione, a seguito di specifica richiesta, dell'indirizzo mail o del numero di cellulare, autorizzerà l'Azienda a contattarla nei modi sopra precisati per invitarla a partecipare all'indagine. Sia nel caso decida di partecipare all'indagine, sia che invece decida di non farlo, ovviamente, nessuna conseguenza potrà derivarne circa le prestazioni sanitarie che sta effettuando o dovrà effettuare.

Il *link* che verrà inviato è personale (non può essere ceduto ad altri) e non è identificativo, nel senso che non contiene riferimenti diretti alla sua persona; collegandosi a questo *link* da personal computer, da tablet o da smartphone, potrà accedere direttamente ad un breve questionario online. Il *link* potrà essere utilizzato entro un mese dal momento in cui riceve l'invito e poi verrà disattivato La compilazione del questionario richiede circa **10 minuti**. Sarà libero di interrompere la compilazione del questionario in qualsiasi momento.

I dati inseriti nel questionario sono raccolti in un database ospitato su un server del Laboratorio MeS e sono trattati mediante strumenti informatici tramite un apposito *software*. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati. Tutti i dati saranno utilizzati in forma aggregata ed anonima per i soli scopi dell'indagine e ad uso esclusivo dell'attività di ricerca.

Il questionario permette di lasciare anche dei commenti liberi che saranno utilizzati integralmente per il miglioramento della qualità dei servizi sanitari: le informazioni che vorrà lasciare negli spazi dedicati ai commenti liberi saranno rese disponibili all'Azienda esattamente come scritte. Si invita a non inserire informazioni direttamente o indirettamente identificative, così da evitare un rischio di effettiva reidentificazione.

I dati sono trattati nel pieno rispetto del vigente D.Lgs. 30 giugno 2003 *Codice in materia di protezione dei dati personali* e del *Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati*.

La informiamo che:

- la base giuridica del trattamento deve individuarsi nel combinato disposto dell'art. 9 paragrafo 2 lettera g) del Regolamento (UE) 2016/679 e dell'art. 2 sexies comma 2 lettera v) del D.Lgs. 196/2003 (non è dunque necessario un formale atto di consenso);
- ogni operazione di trattamento dei dati sarà improntata ai principi di correttezza, liceità e trasparenza stabiliti D.Lgs. 196/2003 e dal Regolamento UE 2016/679, tutelando la sua riservatezza ed i suoi diritti;
- qualunque informazione che Lei fornirà durante l'indagine sarà considerata assolutamente confidenziale e non potrà mai essere divulgata in modo associato ai suoi dati anagrafici;
- nessuna informazione sarà trasferita, (ovvero spostata, neppure temporaneamente), in paesi extra Unione Europea;
- i dati personali saranno trattati con modalità cartacea ed informatizzata e ad essi avranno accesso esclusivamente i ricercatori del Laboratorio MeS;
- i risultati dell'indagine verranno resi noti in forma rigorosamente anonima ed aggregata e quindi sarà assolutamente impossibile far risalire le informazioni ai singoli partecipanti all'indagine;
- il Laboratorio è stato individuato quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, e i ricercatori che condurranno l'indagine, opportunamente istruiti, sono nominati quali persone autorizzate al trattamento (tali atti formali sono necessari per la liceità del trattamento dei dati da parte del MES e dei suoi dipendenti e collaboratori);

Lei ha diritto di:

- ottenere in qualsiasi momento informazioni sull'utilizzo dei suoi dati;
- accedere ai suoi dati personali;
- chiederne la rettifica o l'integrazione;
- chiedere, in alcune ipotesi previste dalla normativa, la limitazione del trattamento;
- opporsi al trattamento dei dati personali che la riguardano;
- revocare il consenso (senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca).

Per esercitare i diritti sopra citati, l'interessato può inviare richiesta al Responsabile della protezione dei dati personali dell'Azienda, i cui dati di contatto sono più sotto riportati.
L'interessato ha, altresì, diritto di presentare reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Dati di contatto

Titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi, con sede legale in L.go Brambilla 3 50134 Firenze.

Rappresentante Legale: Direttore Generale pro tempore, tel.0557949501, e-mail segreteriadg@aou-careggi.toscana.it aoucareggi@pec.it

Responsabile per la protezione dei dati personali, tel.0557979067 cell. 3666823917, e-mail: rpd@aou-careggi.toscana.it

Autorità di controllo: Garante per la protezione dei dati personali, www.garanteprivacy.it, e-mail garante@gpdp.it, centralino tel. 06696771

La ringraziamo sin da ora per la Sua disponibilità e per il tempo che vorrà dedicarci.

L'Azienda ospedaliero-universitaria Careggi

Per ricevere supporto nella fase di compilazione del questionario o per richiedere informazioni/chiarimenti, è possibile rivolgersi direttamente al personale di ricerca del Laboratorio Management e Sanità – Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa tramite email all'indirizzo: indagineutenti@santannapisa.it